

## „Der Patient wünscht sich die Einlösung des Versprechens, dass er im Mittelpunkt steht“

Die gesellschaftlichen Veränderungen und der strukturelle Wandel im Gesundheitswesen machen auch vor den Krankenhäusern nicht halt. Was erwartet aber der Patient? Wie stellt er sich eine optimale Versorgung im Krankenhaus vor? Die Ersatzkasse fragte nach bei Karin Stötzner, der Patientenbeauftragten für Berlin.

Frau Stötzner, wie sieht denn aus Sicht der Patienten eine ideale Krankenhausversorgung aus?

**Karin Stötzner:** Betrachtet man die Fragen von Patienten auf der Suche nach einem guten Krankenhaus und fasst die Beschwerden über Erfahrungen in Krankenhäusern zusammen, so kann man sagen, dass die wichtigsten Erwartungen sich vor allen auf die folgende Themenbereiche beziehen:

1. Sie wollen sich kompetenten Fachleuten und einer professionellen Institution anvertrauen können.
2. Sie wünschen sich eine kommunikative Beziehung zwischen Patienten und Ärzten bzw. Pflegenden, in der sie als individuelle Personen mit eigenen Heilungserfordernissen Ansprache, Aufklärung, Gehör und Verständnis finden.
3. Und schließlich suchen sie Krankenhäuser, die - neben einer angenehmen Atmosphäre und Umgebungsgestaltung - vor allem in den Versorgungsprozessen gut organisiert sind.

Können Sie die Erwartungen an einem oder zwei Beispielen näher erläutern?

**Karin Stötzner:** Nehmen wir das Beispiel Vertrauenswürdigkeit. Patienten erwarten von einem Krankenhaus, dass es verlässlich ist, z.B. bei Terminen und fachlichen Versprechen und seriös ist so beispielsweise hinsichtlich der Informationsqualität und ihrer Nachprüfbarkeit. Vor allem aber soll es „Sicherheit“ gewähr-



Karin Stötzner, Patientenbeauftragte für Berlin

leisten und dies durch geeignete Maßnahmen auch zeigen. Zu einem „modernen“ Sicherheitskonzept gehören Elemente wie ein Risiko- und Fehlermanagement, der geschützte Umgang mit Informationen und Patientenakten und weit reichender Datenschutz.

Da in Zukunft nicht alles Mögliche auch sinnvoll und bezahlbar ist, haben Patienten im Spannungsverhältnis von möglicher medizinischer Leistung und dem Zwang zur Rationierung hohe Erwartungen an ein klares ethisches Konzept des Krankenhauses.

Was wird von den Patienten am häufigsten bemängelt?

**Karin Stötzner:** Beschwerden von Patientinnen und Patienten beziehen sich beispielsweise auf die Verletzungen der persönlichen Autonomie wie der Intimsphäre, Unnötige Doppeluntersuchungen, Unzureichende Aufklärung oder Risikoinformationen, unzulängliche (stations)übergreifende Zusammenarbeit, fehlende Transparenz in Sachen realisierter Qualität sowie auf Qualitätsmängel (Hygiene, Patientensicherheit). Darüber hinaus aber auch auf Aspekte, die die Folgen des Kostendrucks und der zunehmenden Verdichtung von Arbeit in Krankenhäusern spiegeln. So bei fehlender Zuwendung in einer anonymen fabrikartigen Atmosphäre, dauernd wechselnder gehetzter Pflegepersonen und/oder Ärzte. Aber auch schlechtes Versorgungs- und Entlassungsmanagement, Konflikte der Kostenträger untereinander zu Lasten der Patienten sowie die Rationierung von Leistungen werden bemängelt.

Nicht selten fühlen sich Patienten eher als Objekte einer Behandlung denn als Individuum und Mensch.

„Krankenhaus ohne Angst“: Was verbirgt sich ganz konkret dahinter?

**Karin Stötzner:** Krankheit und ein Krankenhausaufenthalt sind immer mit Angst verbunden. Da ist die Angst davor, sich ausliefern zu müssen, vor Isolation und Trennung von Angehörigen und Vertrautem, kein Gehör finden für Fragen und Entscheidungssorgen. Aber auch die Angst vor fehlender Qualität, das reicht von der Befürchtung kränker zu sein als vorher weil unentdeckte Krankheiten erkannt werden über Infektionen bis zu Behandlungsfehler und Nebenwirkungen, sowie vor überarbeiteten Ärzten und gestressten Pflegekräften bezüglich unnötiger oder unterlassener Maßnahmen. Dann gibt es noch die Angst davor Objekt von Prozessen zu sein, die wichtiger sind als Patienten

Ein Krankenhaus, das sich zum Ziel seiner Organisationsentwicklung macht, diese Sorgen im Vorfeld aufzugreifen und ihnen durch geeignete Maßnahmen zu begegnen, wird schnell zu den „besten“ und von Patienten gesuchten Häusern gehören. Im Mittelpunkt müssen dabei mehr Kommunikation und Sicherheit stehen.

Die Umsetzung dieser Organisationserfordernisse bedeutet aber auch eine lebendige Kultur der Mitarbeiterführung, den Abbau von Hierarchien, keine Honorierung nach wirtschaftlichen, sondern medizinischen Erfolgen sowie die Neuverteilung der Zuständigkeiten zwischen den Berufsgruppen für mehr Mitarbeiter-Zufriedenheit.

Durch die Gesundheitsreform sind die Behandlungsmöglichkeiten des Krankenhauses erweitert worden. Wie kann man durch stärkere Vernetzung des stationären mit dem ambulanten Bereich die Patientenversorgung verbessern?

**Karin Stötzner:** Die Öffnung der Krankenhäuser auch für die ambulante Versorgung ist vor allem für Menschen mit seltenen Erkrankungen und Patienten mit schweren Krankheitsverläufen ein großer Vorteil, weil damit Kontinuität in der Arzt-Patientenbeziehung möglich werden kann. Allerdings müssen Krankenhäuser für eine bessere Vernetzung auch die Bereiche ins Auge fassen, die in Zukunft eine immer größere Bedeutung haben werden: die Versorgung sehr alter und vielfach kranker Menschen und der Umgang mit dem Sterben. Zur notwendigen geriatrischen Kompetenz gehört z. B. speziell qualifiziertes Personal, eine Ausstattung entsprechend dem Versorgungsbedarf multimorbider alter Menschen, eine kulturspezifische Versorgung, die aktive Einbindung von Sozialdiensten in ein lebendiges Übergangsmangement und die Vernetzung mit gerontopsychiatrischen Verbänden. Wünschenswert sind auch die systematische Unterweisung und Beteiligung von Angehörigen und die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen.

Wie kann man denn die Inhalte für neue Versorgungskonzepte aus Sicht der Patienten zusammenfassen?

**Karin Stötzner:** Patienten wünschen sich einen Perspektivwechsel und die Einlösung des Versprechens „der Patient steht im Mittelpunkt“. Das bedeutet, dass Krankenhausversorgung sich organisiert um die Heilungserfordernisse der Patienten und nicht um die Bedürfnisse der Institution drehen sollte. Die Schlüsselbegriffe für neue Versorgungskonzepte sind: Fachliche Kompetenz, Serviceorientierung, Ethik, Sicherheit, Qualität und Transparenz

Die Fragen stellte Ursula Thomaschewski

Anzeige

**Taschentücher gibt's im Supermarkt. Blut nicht.**

**SPENDE BLUT**  
BEIM ROTEN KREUZ

Termine und Infos 0800 11 949 11 oder [www.DRK.de](http://www.DRK.de)